附件 15

# 经初步查讯后终结的个案撮要选录

（若是适用，个案撮要的末尾会加上附注，以标明所确定的行政失当性质类别。）

## 〔以提供协助／作出澄清的方式终结的个案〕

## 水务署

个案编号：OMB 2006/4255

**更换水表 — (a)就有否保留投诉人单位的旧水表一事提供前后矛盾的资料；以及(b)没有预先通知便拆除新水表，也没有检查屋内的供水设备**

### 投诉

投诉人声称自水务署更换其住宅单位的水表后，水费随即骤减。他们因此怀疑已拆除的旧水表不准确，遂致电该署要求检验。然而，接听热线电话的职员最初说该署有保存旧水表，其后又说水表已弃掉，无法检查。此外，投诉人又指水务署没有预先通知便拆除他们的新水表，也没有遵守承诺检查屋内的供水设备。

### 提供错误资料

2. 水务署每年拆除和更换的旧水表约270,000个，假如全数保留以备日后测试，将需要大量存放空间及人手，并不可行。故此，已拆除的旧水表均作为废物处置。

3. 该署承认，热线职员确曾错误表示仍有保存旧水表。该署已提示属下职员，所有经长期使用后拆除的旧水表均会立即弃置。

### 抄表出错及手民之误

4. 投诉人的女儿曾致电水务署提出水费争议，职员答覆说该署只能派员把新水表拆除后进行测试，但其后发出的通知信却表示会到其单位更换水表及检查供水设备。该署解释，通知信提及会检查供水设备，其实是手民之误。另一方面，该署职员在更换水表当日确曾尝试联络投诉人，但其单位无人应门，故此留下通知书，告知有关更换水表的事宜。

5. 水务署亦曾翻查投诉人单位以往的用水记录及水表读数，确定新水表操作正常，水费骤减很可能是因为抄表员在例行抄表时出错所致。该署其后已调整水费金额，并向投诉人致歉。

### 冰山一角？

6. 水务署在处理这宗个案时接连犯错，实在令人难以置信，也令人忧虑这宗个案只是冰山一角。申诉专员认为，该署有必要加强职员培训，尽量减低出错的机会。

7. 水务署接纳上述建议，并已改善职员培训计划。

这宗个案显示部门办事疏忽

# 附件 15
# 经初步查讯后终结的个案撮要选录

## 水务署

个案编号：OMB 2007/3321
逃生通道 — 无理禁止投诉人及其他村民使用某斜坡的梯级

### 违反承诺

水务署曾承诺在完成某斜坡改善工程后，容许当地村民使用该斜坡新建的梯级。该梯级取代通往山脊引水道的旧有山径，而且是发生火警时村民唯一的逃生通道。然而，该署其后把梯级的闸门锁上，不准市民使用。

### 地政监督的规定

2. 事涉梯级建于两个斜坡之间，由分区地政处(「地政处」)管理。水务署是该两个斜坡的维修代理人，并负责斜坡改善工程。该署一直计划容许村民使用梯级前往引水道。

3. 然而，地政处认为，事涉梯级是为了维修斜坡而兴建，不应开放给市民使用。水务署于是把梯级的闸门锁上，然后把有关地段移交地政处管理。

4. 地政处其后同意，在水务署按指定的标准改善梯级后，再开放给市民使用。

### 本署观察所得

5. 水务署在向村民作出承诺前，理应先咨询地政处的意见。该署假如曾作咨询，定会知悉地政处对梯级要求的标准，并把相关标准纳入斜坡改善工程中。再者，因而产生的误会、不便和额外支出亦应该可以避免。

6. 为此，本署建议水务署汲取事件的经验教训。日后若有同类个案，应先咨询有关部门，才可向公众作出任何承诺。

这宗个案显示部门缺乏咨询

# 附件 15
## 经初步查讯后终结的个案撮要选录

### 司法机构、法律援助署及劳工处

个案编号：OMB 2006/4353-4354; OMB 2006/4440

司法机构及法律援助署 — 法援申请 — 在处理投诉人的申请时互相推卸责任

劳工处 — 申索欠薪 — 误把投诉人的两个前雇主当作同一雇主

#### 投诉

投诉人透过劳工处向前雇主追讨假日欠薪，该处安排调解会议，但前雇主没有出席。投诉人遂向司法机构辖下劳资审裁处(「审裁处」)提出申索，并获判胜诉。前雇主拒绝支付欠薪，他于是向法律援助署(「法援署」)申请法援，以便入禀法院申请前雇主清盘。

2. 法援署发现审裁处判令上的「被告人」其实涉及两间公司，故要求投诉人先联络审裁处更改判令。但是，审裁处职员却要他出示法援署的书面要求。投诉人感到受屈，指劳工处转介其个案至审裁处时，错误地把他的两个前雇主当作同一雇主。他又投诉审裁处及法援署在处理其法援申请时互相推卸责任。

#### 劳工处并无出错

3. 劳工处指出，投诉人表示他曾先后受雇于两间公司，并出示两间公司给他的薪酬报税表。劳工处职员向他解释申索程序时，已提醒他须到公司注册处查核该两间公司的注册地址，以供审裁处落案之用。

4. 本署认为，劳工处把个案转介审裁处时，已在文件上「被告人」一栏列明该两间公司的名称。因此，劳工处并无出错。

#### 司法机构角色中立

5. 在收到劳工处的转介后，审裁处职员开始草拟申索书，并向投诉人询问该两间公司的关系。投诉人表示公司曾改名，但没有说明是两间不同的公司。

6. 其后，投诉人致电审裁处职员，申请修改判令中「被告人」的名称。由于他未能说清楚应如何修改，该处职员遂建议他向法援署索取信件，以便提出申请。

7. 本署认为，鉴于投诉人已核对有关申索书的内容并签署作实，「被告人」的名称有误，不能怪责审裁处职员。再者，该处职员须保持中立，不宜指导与讼的任何一方如何修改判令，只能在程序上提供解说和协助。

#### 法援署迅速回应

8. 法援署指出，由于投诉人提供的「被告人」资料与公司查册资料不符，如要执行判令提出清盘诉讼，投诉人将会遇到法律上的问题。该署律师曾向他解释更改判令的需要。可是，投诉人从没有提及审裁处要求他出示该署的信件，才会为他更改判令。假如他曾提出有关要求，法援署定会提供协助。

附件 15

# 经初步查讯后终结的个案撮要选录

9.　　由于投诉人没有具体证据证明曾向法援署提出有关要求，本署实无从判断。不过，在本署展开查讯后，该署已迅速回应及拟备有关信件，交审裁处跟进。

## 食物环境卫生署

**个案编号：OMB 2006/2082**

**投诉处理 — 没有妥善处理一宗关于罐装汽水的投诉**

### 两个部门都没有回应

投诉人在某超级市场购买了数箱罐装汽水，其中一罐的罐顶边缘近易拉盖处有幼细的铝丝突出，令他在饮用时刺伤口腔。他向当时的卫生福利及食物局(「前卫福局」)查询有何法例保障消费者权益，以及如何投诉和索偿。

2.　　经前卫福局转介后，食物环境卫生署(「食环署」)认收上述投诉，并告知投诉人由于事件涉及消费品安全，会转介香港海关(「海关」)跟进。然而，投诉人指该署此后便没有再作任何交代。

### 食环署以为海关会跟进

3.　　食环署在接到投诉后，曾与海关磋商，以确定处理这宗个案的权责问题。此外，法律意见认为，投诉涉及饮品容器缺陷，因此不在食环署职权范围内。该署职员遂发出便笺予海关，要求对方跟进。

4.　　该署解释，在一般情况下，负责调查投诉的部门会直接回覆投诉人。由于该署职员再没有收到投诉人的查询，遂以为海关已跟进投诉。

### 海关以为食环署会跟进

5.　　海关职员曾以电邮回覆食环署，指出该投诉不在海关的职权范围之内。此后海关便没有再收到食环署进一步的消息，亦从未收到食环署职员所指的便笺。海关以为事件已由食环署处理，因此没有再跟进。

### 沟通不足

6.　　本署认为，食环署和海关在处理这宗投诉上沟通及协调不足。尽管海关一再表示投诉并不在其职权范围，食环署仍没有继续跟进事件的发展，更以为海关已接手处理此事，实有疏漏之嫌。此外，该署亦没有告知投诉人有关投诉的进展。

7.　　本署未能证实海关有否收到食环署的便笺，但该署职员应知悉海关拒绝处理该宗投诉的立场。因此，对于食环署表示由于再没有收到投诉人的查询，便以为海关已接手处理有关投诉，本署认为这个说法过于牵强。

# 附件 15
## 经初步查讯后终结的个案撮要选录

### 须保障公众利益

8.	虽然食环署及海关都没有法律依据以跟进有关投诉，但本署认为，政府有责任保障公众利益。食环署应尽快发信，提醒事涉制造商倍加注意饮品容器的安全。

9.	食环署接纳本署的提议，随后已向该制造商发出劝谕信。

这宗个案显示部门沟通及协调不足

## 食物环境卫生署

**个案编号：OMB 2006/2097**

**投诉处理 — 在处理某宗怀疑食物受污染的投诉时有欠妥善，以及没有答覆投诉人的信件**

### 怀疑食物受污染

二零零四年十月，投诉人的妻子在某超级市场购买一盒牛奶，年幼的女儿在饮用小量牛奶后严重不适。投诉人发觉牛奶味带苦涩，怀疑受到污染，遂向食物环境卫生署(「食环署」)投诉。二零零五年五月，食环署在调查后作具体回覆，指没有充分证据证明牛奶在购买时已经变坏。然而，该署已向进口商及超级市场发出警告信，提醒他们确保所有出售产品的质量均须符合消费者的要求。

2.	投诉人感到不满，指食环署延误对从他住所及超级市场收集的牛奶样本进行酸性及农药测试。他又认为所进行的测试不恰当，因为他怀疑牛奶是在包装过程中遭清洁剂污染。为此，他于二零零五年六月再去信食环署，但该署只给予简覆，而没有作进一步回应。

### 食环署的调查

3.	食环署对食物投诉的调查包括检验相同的产品及有关处所，以确保有关投诉不是由食物生产过程或销售点的系统性问题所导致。政府化验所测试食物样本所需的时间，会视乎化学分析的复杂程度而定。

4.	完成调查后，食环署发现既缺乏足够证据，也没有把握可以成功检控所涉进口商或超级市场。该署认为其职员在处理投诉时已遵照部门程序，而在完成调查后亦已给予投诉人具体回覆。

5.	本署注意到，食环署大体上已遵照既定程序处理有关投诉。然而，在初次接到政府化验所的分析报告时，该署花费约一个月时间向进口商和超级市场索取有关牛奶产品的进一步资料。在收到政府化验所的农药化验分析总结报告后，该署亦耗时两个多月才给投诉人具体回覆。

6.	本署建议，食环署日后应迅速处理食物投诉及答覆投诉人。该署亦应就处理投诉的各个阶段订定相关的进度时间表。

# 附件 15
# 经初步查讯后终结的个案撮要选录

## 投诉人其后的信件

7. 食环署承认，曾误放有关个案的档案，以及没有回应投诉人其后的信件，直至二零零六年七月本署就这宗个案展开查讯，才给予回覆。为此，食环署已向投诉人书面致歉，表示已警告事涉职员，并订立行政程序，避免延误处理食物投诉。

8. 就这方面，本署审研了食环署的所谓「监察」措施，发现只不过是每月提交一份载列接到的食物投诉总数的报表，供该署食物监察及投诉组高级人员参考。本署认为，这些资料不足以发挥恰当的监察作用，因此建议食环署设立有效机制，监察有关情况。

## 食物样本的测试

9. 食环署已重新研究把食物样本转交政府化验所分析的程序：当投诉人声称食用某种食物后感到不适时，食环署职员会要求投诉人寻求医生诊治，确定是否有任何怀疑致病媒介，并把有关意见告知政府化验所，以便他们考虑进行适当的测试。

10. 对食物样本进行哪些测试的决定属专业判断，并非行政事宜，本署无权置评。不过，本署认为，假如能够提供相关诊治意见供政府化验师参考，以便他们决定进行何种测试，应该是较好的措施。

11. 本署曾就这宗投诉谘询政府化验所，并关注到他们亦同意投诉人的意见，认为进行酸硷值／酸度测试对这宗个案作用不大，因为该盒牛奶已开启七天。这项意见与食环署的说法迥异，因该署曾表示有关测试是根据政府化验师的专业意见进行的。

12. 本署其后审研投诉人的妻子所填写的「有关食物投诉的供词」(「供词」)，当中记录了该盒牛奶的开启及饮用日期，以及味带苦涩。本署亦曾研究食环署职员当天填写的「申请样本分析」表格，当中注明「需进行的分析」为「酸硷值及可滴定酸度」，但没有提及该署声称的政府化验师意见，而且事涉职员亦没有填写有关测试的情况及背景资料。

13. 为此，本署关注到该署职员或许漏填了某些对政府化验师十分重要的资料，而假如把牛奶样本连同供词一并送交政府化验师分析，是否就可以避免这种遗漏。因此，本署建议食环署应把供词的相关部分也送交政府化验所参考，并规定职员须妥为填写「申请样本分析」表格。

14. 鉴于世界各地曾有牛奶在包装过程中遭清洁剂污染的情况，投诉人认为理应为牛奶样本进行清洁剂测试。本署认为，食环署肩负本港食物安全的责任，实应就这类事宜建立相关资料库，并能够向政府化验所建议对食物样本进行特定的测试，以检验任何在生产过程中可能混入的异物。本署建议食环署建立一个食物安全资料库，并在适当时促请政府化验所及其他食品测试机构留意相关的问题。

# 附件 15
## 经初步查讯后终结的个案撮要选录

### 食物环境卫生署

个案编号：OMB 2007/1658

固定摊位小贩 — 没有跟进投诉及迟迟未作回覆

#### 投诉

投诉人曾多次致电食物环境卫生署(「食环署」)，指有三个固定小贩摊位的持牌人违反法例规定，把摊位出租给他人经营业务。该署一名职员承诺会跟进其投诉，但却没有任何回覆。

#### 对固定摊位小贩的规管

2. 根据《小贩规例》，任何人除非是固定摊位小贩牌照的持有人，否则不得使用固定摊位。此外，持牌人必须亲自在场处理业务或从旁监督，但可雇用助手。不过，助手不得在持牌人离开摊位期间于摊位内从事贩卖活动(除非有合理因由)，否则可被视作非法摆卖而遭检控。

#### 有否接到投诉？

3. 食环署证实，各摊档均领有有效牌照，而持牌人亦已获批准雇用助手。虽然该署并无接到上述投诉的记录，但投诉人所提及的两个电话号码确实是该署职员的办公室及私人流动电话号码。

4. 事涉职员亦提交陈述书，表示没有接获有关的电话投诉，但于某天出外执勤时曾收到一个没有来电显示的电话，指称某街道的固定摊位持牌人违规。由于当时现场环境嘈杂，他没法听清楚对方讲话的详细内容。尽管如此，他曾向其下属查问事涉地点的固定摊档有否违规情况，获悉在例行巡查中并未发现任何违规行为。由于缺乏投诉的详细资料，他无法跟进，亦没有作任何记录。

5. 食环署认为，该名职员实应开立档案，清楚记录该宗投诉和跟进行动。

6. 该署坚称从没有接过有关投诉，但在得悉事件后已派员调查，并致电联络投诉人，解释有关法例和政策内容。

7. 本署注意到，投诉人能详细描述这事件，而且准确地提供事涉职员的办公室及私人流动电话号码。因此，虽然该署否认曾接获有关投诉，但本署认为有理由相信，该署确曾接到该投诉，可是没有回覆。

#### 有否违反规例？

8. 食环署表示，在过往一年多的例行巡查中，有关摊位的持牌人均在场经营业务，没有违反持牌条件。此外，该署随后亦曾多次进行特别巡查，并没有发现违规情况。

9. 本署曾审研事涉固定摊位的小贩牌照，并两次派员实地视察，发现该三个摊档当时均正在营业，但在场经营者的面貌全都不像小贩牌照上登记的持牌人。

10. 投诉人其后向本署提供补充资料，指其中两个摊档的持牌人长时间于内地居住，根本无法按规定在场处理业务或从旁监督。然而，食环署经向入境事务处查询后，证实这项指称并非事实。

11. 本署认为，食环署无论如何须密切留意，严加巡查，核对经营者与持牌人的确实身份，以防止摊档违规出租。

12. 食环署承诺会密切留意有关情况，并已适当训示事涉职员。

这宗个案显示部门不按程序办事及延误

## 食物环境卫生署、屋宇署及水务署

**个案编号：OMB 2007/3947-3949**

**渗水投诉 — 互相推卸责任，未能解决渗水问题**

### 投诉

投诉人向食物环境卫生署(「食环署」)投诉住所浴室出现渗水，该署把投诉转介屋宇署及水务署跟进。然而，问题持续逾一年仍未获解决，她于是向本署投诉，指事涉部门及由食环署和屋宇署组成的联合办事处(「联办处」)互相推卸责任，未能妥善处理其投诉及没有回应其查询。

### 食环署／联办处的回应

2. 食环署表示一直有按照部门指引及程序，处理这宗渗水投诉，并在取得化验报告后通知投诉人。此外，该署已尽快发出「拟进入处所通知书」，协助屋宇署的顾问公司职员进入上层单位进行测试。

### 屋宇署／联办处的回应

3. 投诉人称曾多次致电顾问公司及联办处，查询调查结果，但无人回覆。屋宇署表示联办处没有投诉人电话的记录，而顾问公司则一直未能向联办处交代事件。

4. 投诉人指顾问公司的测试比食环署所做的更差，而且找不到渗水源头。屋宇署表示，联办处及顾问公司已按照有关程序及指引处理这宗投诉。顾问公司花了颇长时间调查，是因为进入上层单位时遇到困难，而该公司处理个案的能力亦欠佳。该署因此已决定不再聘用该顾问公司，而联办处则会继续跟进这宗个案。

附件 15

# 经初步查讯后终结的个案撮要选录

### 水务署的回应

5. 投诉人指水务署对其投诉敷衍了事。该署则表示，食环署的初步调查报告未能证实上层单位的水管有渗漏或浪费食水，故无须进一步调查。虽然食环署其后再作第二次转介，但由于情况并无改变，故水务署维持原本的决定，并迅速回覆投诉人。

### 本署观察所得及意见

6. 渗水问题可能极其烦扰。然而，私人楼宇的维修事宜(包括解决渗水问题)基本上是业主的责任。要解决问题，事涉各方应合作杜绝渗水源头。受渗水滋扰的一方可在有需要时聘请专业人士协助，甚至进行民事诉讼。

7. 本署认为，食环署及水务署已根据其法定权力及既定程序，处理这宗投诉。至于联办处则因为新成立不久，整体运作及部门间的协调方面尚待改善。本署已向有关部门提出建议，并就联办处的工作主动展开直接调查。

8. 不过，屋宇署对顾问公司的监督(包括后者处理这宗个案的态度和效率)亦令我们深感关注。顾问公司在获委派后数月才到投诉人的单位和楼上单位视察，并于上层单位进行测试后五个月才提交一份不完整的报告。而且，联办处虽然多次催促，但顾问公司仍未能修订其报告，也未有就投诉人的电话查询向联办处交代，使个案一直悬而未决。

9. 本署认为，屋宇署未有妥善监督顾问公司的工作表现，故此已向该署提出建议。就此，屋宇署表示已在新的顾问合约中加入条款，就各个主要工作阶段订定完成时限，并且制订部门指引，以评估顾问公司的工作表现。

这宗个案显示部门办事疏忽

## 食物环境卫生署及律政司

### 个案编号：OMB 2006/4476；OMB 2007/0177

### 处理抛掷垃圾个案 — (a) 强逼举报人提供个人资料及出庭作证；以及 (b) 未能就撤销检控提供合理解释

### 投诉

投诉人向食物环境卫生署(「食环署」)举报有人「从车上抛掷垃圾」。其后，他应食环署要求到该署签署提交法庭的文件，该署职员当时语带恐吓，要求他提供住址及在案件开审时出庭作证。投诉人于是向雇主请假，但在三天后获告知律政司认为证据不足，该署已向法院申请撤销检控。

2. 投诉人不满被迫提供个人资料及同意出庭作证，而其后却获告知检控已撤销。投诉人又指食环署没有详细解释为何撤销检控。他透过政府综合电话查询中心(「查询中心」)投诉和要求详细解释，但不得要领，于是向本署投诉食环署及律政司。

# 附件 15
## 经初步查讯后终结的个案撮要选录

### 否认强逼投诉人

3.　　负责处理个案的食环署职员否认曾恐吓或强逼投诉人提供资料或出庭作证。经调查后，食环署认为没有证据显示有人为错误，但已提醒该职员日后在处理市民投诉或查询时，必须清楚解释署方的政策和工作程序，以免产生误会。

### 已按程序办事

4.　　食环署表示，地区办事处的职员已根据既定指引来处理投诉人透过查询中心提出的投诉，而且已向投诉人汇报事情的最新发展，以及为造成不便而致歉。

5.　　至于因证据不足而决定撤销检控一事，食环署解释已按照有关程序搜集资料，展开检控及谘询律政司，并在考虑律政司的意见后才作出决定。

### 解释预早通知投诉人的原因

6.　　食环署解释，通知投诉人准备有关审讯，并同时徵询律政司的法律意见，旨在争取时间。不过，该署同意投诉人可能会认为这个做法太轻率，故此已指示有关职员日后应先确定是否决定进行检控，才通知举报人出庭作证，避免产生误会。该署为此向投诉人致歉。

### 律政司的意见

7.　　律政司解释，食环署一般可自行决定是否提出检控，但有需要时，亦可就证据是否充分而徵询法律意见。在这宗个案，食环署是在展开检控行动后才谘询律政司的。经研究案情后，律政司认为证据不足。

### 本署的意见及结论

8.　　由于缺乏独立佐证，本署无从判断食环署职员曾否强逼投诉人透露地址。然而，本署认为市民举报有人「从车上抛掷垃圾」时是否提供个人资料纯属自愿，食环署职员应向投诉人解释提供有关资料的利弊。此外，该署应等候律政司的法律意见，先确定表面证据是否足以继续进行检控，才通知投诉人出庭作证。

9.　　由于法律程序或提出检控的决定属于不受本署调查的行动，本署对此不予置评。至于律师与当事人(即律政司与食环署)之间享有特权的保密通讯，本署认为，食环署已尽量向投诉人提供可透露的资料。无论如何，案件是否有足够证据提出检控，是本署职权范围以外的专业判断。

这宗个案显示部门的办事程序欠周详

附件 15
# 经初步查讯后终结的个案撮要选录

## 食物环境卫生署及消防处

个案编号：OMB 2007/3854-3855

食物环境卫生署 — 食肆牌照申请 — 要求申请人提交有效的消防年检证书，但大厦内的其他食肆没有这证书却可继续营业

消防处 — 消防安全监察 — 没有适时巡查及容许延迟维修消防装置

### 投诉

投诉人向食物环境卫生署(「食环署」)申请普通食肆牌照，以便在某大厦内开业。该署要求他提交事涉大厦的有效「消防年检证书」，但他认为不公平，因为大厦的消防年检证书其实早已过期，而大厦内其他食肆仍可继续经营。

2. 此外，大厦的消防年检证书过期七个多月后，消防处才派员检查。在检查期间，该处发现大厦消防设备不符规格，遂要求业主立案法团(「法团」)在30天内维修，但后来又批准延期60天。投诉人不满消防处的延误影响了食环署处理其牌照申请的进度。

### 消防年检规定

3. 根据《消防(装置及设备)规例》，消防装置的拥有人必须每12个月安排注册承办商检查消防装置至少一次，事后承办商须签发消防年检证书给拥有人，并把副本送交消防处。

4. 消防处订明，普通食肆牌照申请人必须符合所有消防规定，才可获发「消防证明书」。

### 食环署的规定合理

5. 食环署根据法例规定，要求投诉人提交消防证明书，而投诉人所指的消防年检证书，则是签发消防证明书的条件之一。由于消防装置必须装设妥当，以保障食客和楼上居民的安全，因此本署认为该署的要求合法合理。

### 但对整体安全不大关注

6. 另外，投诉人指大厦内其他食肆即使没有有效的消防年检证书，仍可继续经营。食环署虽然声称无权以欠缺有效消防年检证书为理由拒绝为食肆续牌，但本署质疑该署是否就可以对整体安全问题置之不理。

7. 因此，申诉专员决定为此另作深入查讯。

# 经初步查讯后终结的个案撮要选录

### 消防处的延误及内部协调不足

8. 消防处解释，由于每年均须处理大量消防年检证书，该处只能抽查，而事涉大厦未被抽中。在接到投诉人的投诉后，该处已进行巡查，并向有关法团发出警告信，规定在28天内修复消防装置。法团要求延期，以便召开管理委员会及业主大会。在再度巡查后三星期，消防处向法团发出通知书和检控警告，要求在60天内完成维修。

9. 本署认为，上述三星期的延误并不合理。再者，虽然本署明白消防处资源紧绌，但担心有些没有被抽查的大厦业主未必会把消防装置维持在良好操作状态，以致构成严重的安全问题。有鉴于此，本署促请消防处修订有关程序，在接到承办商的检查报告后，立即向大厦业主发出维修通知书。

10. 本署亦留意到，消防处辖下的牌照及审批总区防火办事处和消防设备专责队伍，分别负责处理食肆牌照申请和调查楼宇消防装置。就这宗个案而言，前者虽然发现大厦消防装置有问题，却没有把情况转告后者，以致后者在接到有关投诉后才跟进。这反映出消防处内部沟通和协调严重不足。

11. 消防处接纳本署的建议，并已推行新的通报机制，加强内部协调和沟通。

这宗个案显示部门延误、协调不足及对公众安全缺乏关注

## 前教育统筹局

**个案编号：OMB 2007/2793**

**代职人员 — 在审批某特殊学校申请聘用代职护士一事上处理失当**

### 影响护理服务

投诉人的女儿在某特殊学校就读。驻校护士因怀孕期间出现流产先兆，需要卧床休养，但前教育统筹局(「教统局」)(注：教统局已于二零零七年七月一日重组为教育局)硬性规定校方须直接聘用代职护士，不能经中介机构(如医疗服务机构)聘请，学校因而无法在急需护士的情况下向这类机构求助，结果影响护理服务。投诉人认为制度僵化，其女儿亦因此成为受害者。

### 相关规定

2. 事涉特殊学校的校长曾向教统局查询聘请代职护士的事宜。该局一名职员当时表示，有通告订明校方须小心查核准代职护士所填报的资料及学历，以厘定其日薪率(即以政府津贴支付的「薪金」)。校长亦须向代职护士详细说明聘用条款，而薪金则须直接付予代职人员而非中介机构。这些措施旨在确保服务质素，以及护士与学校之间保持良好沟通。

3. 由于驻校护士只是间断地放取15天病假，前教统局认为，学校须依据《特殊学校资助则例》的规定及上述通告，聘用临时代职护士，并以固定日薪方式支付其薪金。

附件 15

# 经初步查讯后终结的个案撮要选录

### 实行较灵活的措施

4. 鉴于近年护士人手短缺，教育局决定自二零零七／零八学年起，容许学校更灵活运用现金津贴聘请代职护士或护理服务。

### 建议容许更大弹性

5. 本署认为，虽然该驻校护士只是间断地放取15天病假，但她在分娩前可能仍需要卧床休养，或者会持续数月放取病假。因此，教育局届时应考虑批准学校以月薪方式聘用代职护士。

6. 该局的通告并无明文规定特殊学校不能经中介机构聘请代职护士。事实上，学校可与中介机构签订服务合约，由机构代为审核准代职护士的资历。由于医疗服务机构有代职护士名单，在寻找适当人选方面定会比学校更容易和更有效率。

7. 故此，教育局应在通告内订明，学校可以经中介机构聘请代职护士，同时提供清晰的执行指引。

8. 教育局已落实上述各项建议。

这宗个案显示部门的办事程序缺乏弹性

## 香港考试及评核局

个案编号：OMB 2007/2534

评阅考试答卷 — 在评阅香港高级程度会考两个科目的答卷方面有欠妥善

### 投诉

投诉人参加了二零零七年香港高级程度会考(「高考」)。他指香港考试及评核局(「考评局」)在评阅以下两个科目的答卷时有欠妥善：

(a) 英语运用科卷E(「英语卷E」)其中一道试题；以及

(b) 中国语文及文化科试卷三(「中文卷三」)最后一部分。

*英语卷E*

2. 二零零七年高考英语卷E中，有一道试题要求考生撰写一封不多于500字的信，如超出字数限制，将不会得到「字数限制」的额外两分，一如二零零六年英语卷E的评分准则。但是，考评局在该次考试后修订了有关的评卷参考，订明评卷员只会评阅至500字，超出字数限制的部分，甚至不会获得内容方面的评分。

# 附件 15
## 经初步查讯后终结的个案撮要选录

*中文卷三*

3. 中文卷三注明全部试题均须作答，答错会被扣分，但没有说明漏空不答会如何处理。投诉人曾向考评局查询，该局表示没有作答不会扣分，但他认为漏空不答即是没有遵照「全部试题均须作答」的要求，故此应该扣分。他认为考评局应在试卷上说明这个准则。

### 考评局的回应

*英语卷E*

4. 英语卷E的主要目的，是评定考生能否在工作及学习上准确地运用英语写作能力，而他们能否在500字之内有效地表达重点，也是评卷的重要一环。

5. 考评局表示，评卷参考是依据试题编订，年年不同。该局亦一直劝谕教师和学生，不应把过往的评卷参考视为日后试卷的标准作答模式。

6. 考试结束后，考评局会根据整体考生在考试时的表现和行为等特定情况，研究修订评卷参考。考评局表示这符合该局的一贯做法和国际常规。该局亦已公布有关详情，供大众参考。

7. 故此，考评局不可能在考试前让考生知悉有关评卷参考。不过，每年考试结束后约六个月，该局便会出版及发售各科的《考试报告及试题专辑》，内容包括当年的评卷参考。

8. 就二零零七年英语卷E而言，评卷小组发现，不少考生的答案都大幅超出500字的限制，给他们评分不但等同「奖励」他们忽视考试规则，而且违背了以考试评核考生能力的目的。评卷小组因此决定，大幅超出字数限制的那部分，不会获得内容方面的分数，但评卷员仍会就整体答案给予考生表达能力方面的评分。

*中文卷三*

9. 试卷注明「全部试题均须作答」，是相对于其他可选择题目作答的试卷（例如作文）而言。故此，考生漏空试题不答不算是违规，而只会在该试题获得零分。

### 本署观察所得及评论

10. 设计试卷及编订评卷参考涉及专业判断，并非行政事宜，故本署只会评论考评局的有关程序及处理方式。

*公众的期望*

11. 鉴于高考成绩对考生有莫大影响，本署理解考评局在英语卷E订定字数限制，并对超出限制的考生施以惩罚的原因，是为了避免他们不遵守考试规则反而取得优势，对其他考生造成不公。

# 附件 15
## 经初步查讯后终结的个案撮要选录

12.　然而，考评局每年均印制评卷参考，确实是供教师、学生及其他人士作参考之用。故此，部分考生期望(尽管并无合理依据)该局沿用类似上一年的评卷参考，是可以理解的，除非该局在考试前公布评卷参考已作改动，或在试卷上予以清楚注明，尤其是类似这宗个案中的重大改动。

13.　至于中文卷三，按照常理，考生漏答试题应不会失分或得分，不过，投诉人的质疑仍值得我们关注。

*须有更清晰指引*

14.　本署认为，为避免再出现类似误会或争拗，考评局应在考生手册及有关试卷上说明大幅超出字数限制的那部分答案，将不会在内容方面获得评分；以及订明会如何处理「漏空不答」的情况。

## 消防处

### 个案编号：OMB 2007/0200
### 清理树木 — 拒绝清理塌下的树木

#### 投诉

投诉人指称，某乡村有枯树塌下，横卧行人路已一年多，但消防处拒绝清理。

#### 责不在消防处

2.　消防处表示，该处的资源主要用于灭火、救援和防火工作。在执行有关职务时，消防处可运用《消防条例》所赋予的权力，移除障碍。

3.　然而，塌树若不危害生命财产，应视乎情况，由其他部门处理。假如发现塌树构成危险，则消防处定会提供协助。

4.　就这宗个案而言，消防处发现有关小路并非主要通道，塌树亦没有构成即时危险。此外，塌树位于私人地段，该地段的业权人有责任去清理，故此消防处没有采取行动。

#### 民众安全服务队的协助值得表扬

5.　其后，民众安全服务队(「民安队」)派员把该树锯断，由村民移走。

#### 本署的评论

6.　本署十分赞赏民安队队员积极服务的热忱。

# 经初步查讯后终结的个案撮要选录

7. 虽然严格来说，消防处并无责任清理这类塌树，但该树已有一年多无人处理，而渔农自然护理署亦评定该树有「潜在危险」。因此，本署认为，消防处作为常规部队，专责服务市民大众，理应灵活处理此事，积极提供协助。

8. 本署欣悉，消防处已参照这宗个案，制订相关指引，并为员工提供培训和额外装备，以便处理同类情况。

这宗个案显示部门未能热心助人和灵活处事

## 破产管理署

**个案编号：OMB 2007/0389**

**保险单 — (a)无理要求保险公司取消投诉人的保险单；以及(b)误导投诉人其保险单不会被取消及变现**

### 投诉

投诉人被法院颁令破产，破产管理署(「破管署」)遂成为他的财产接管人(「受托人」)。投诉人一直购有人寿储蓄保险单，受益人原本是其母亲，后经修改为其妻子。破管署职员曾向投诉人表示，由于该保险单的受益人是投诉人的妻子，保险单不可能因破产令而被受托人取消及变现。投诉人的妻子于是继续为该保险单缴交保险费。但是，保险公司其后发信通知投诉人，该保险单已被受托人取消及变现。投诉人因此认为受破管署职员误导，令妻子平白缴付了几个月的保险费。

### 取消保险单

2. 破管署作为受托人，可将破产人的资产变卖，以支付破产案的费用及偿还债项。如破产人购买了人寿储蓄保险，破管署可将保险单的剩馀价值变现。

3. 投诉人已在「资产负债状况说明书」内申报该保险单受益人是其妻子。《已婚者地位条例》第13条规定，如人寿保单或储蓄寿险保单的受益人是配偶或子女，则根据该保险单须支付的款项不得构成受保人(即这宗个案中的投诉人兼破产人)的部分产业。换言之，保险单的价值受上述条例保障，不得用作偿还投诉人的债务。但是，投诉人于申请破产前五年内把该保险单的受益人由其母亲改为其妻子。破管署认为，此举构成以「低于一般价值而订立一项交易」的资产转移，可被视为无效。因此，破管署有权要求保险公司取消事涉保险单，并将其剩馀价值交给该署。

### 没有误导性陈述

4. 至于投诉人指受破管署职员误导一事，由于该职员已在较早前离职，该署未能查证。然而，破管署从该职员发给保险公司的有关信件内容推断，当时他正在查核事涉保险单内容，理应未决定如何处理该保险单，故亦应未作任何定论或承诺。

5.　　另外，由于该职员在有关信件中使用了错误的档案编号，又将保险公司的覆函误放在另一个档案的文件夹内，以致该保险单事宜没有获得即时跟进。破管署已提醒所有处理个案的职员注意，确保档案编号正确及文件妥善存档。

6.　　破管署已向投诉人退回其破产后至事涉保险单取消日为止其妻子所缴付的保险费。

### 本署的评论

7.　　本署认为，即使破管署职员曾表示投诉人的人寿储蓄保险单的受益人是「妻子」，不可能被取消，他只是向投诉人解释《已婚者地位条例》其中一项条文的意思。当然，若该职员能同时表明他仍要向保险公司查证，则更为妥善。

8.　　本署得悉，破管署已就文书及存档方面的错误，采取了适当跟进行动。

## 差饷物业估价署

**个案编号：OMB 2007/0354**

**村屋门牌编号 — 不当地为两栋村屋编配相似的门牌号数**

### 投诉

投诉人在新界某村屋的一个单位居住。二零零二年，差饷物业估价署（「差估署」）把其地址定为该村的「11号地下B室」。然而，投诉人其后发现，邮件经常被错误派递至附近门牌号数相近的「11 B号」村屋，对他和家人造成不便。

### 编配门牌号数的规定

2.　　差估署署长获法例授权，为任何临向或毗连任何街道的建筑物编配门牌号数。在新界乡村，差估署会参照地政总署提供的地名资料，为新建成并获发满意纸的物业主动编配门牌号数。至于现存的乡郊物业，则会在收到申请后编配正式门牌号数。

3.　　在为建筑物编配门牌号数时，差估署须按照附近其他楼宇的排列状况及现时的门牌号数，依次序编配。该署亦须为附近的地盘预留门牌号数，务求整体门牌编号有合理的连贯性。

4.　　差估署最初于一九九七年为事涉单位所在的村屋编配「11号」门牌。其后，村屋的业主递交「物业详情申报表」，表示地下楼层已分为A及B室（后者是投诉人的住宅单位），该署遂于二零零二年将事涉单位的门牌定为「11号地下B室」。

5.　　事实上，投诉人的妻子也曾向邮政署投诉邮递出现混乱的问题。二零零六年九月，该署及差估署派员一同实地视察，确定投诉人单位的地址正确无误，而「11 B号」则并非差估署编配的正式门牌号数。差估署遂联络「11 B号」村屋的户主，但他一直没有按该署建议申请正式门牌号数。

6.　　邮政署其后已采取措施，改善派递邮件到投诉人住址的服务。

### 本署观察所得及意见

7.　　差估署根据既定的政策和指引，把投诉人住宅单位的门牌定为「11号地下B室」，并无不妥。

8.　　然而，该署只能与采用非正式门牌号数的乡郊物业业主（如这宗个案的「11 B号」村屋户主）磋商，而不能硬性规定村屋接受正式的门牌号数，则显示有关政策和指引有不足之处。

9.　　本署欣悉，差估署随后已为「11 B号」村屋编配适当的正式门牌号数，事件获圆满解决。此外，该署亦会监察为乡郊物业编配门牌号数的情况，不断作出改善。

这宗个案显示部门的政策及指引有不足之处

## 税务局

**个案编号：OMB 2007/3240**
**豁免申请 — 没有跟进投诉人的豁免商业登记费申请**

### 投诉

　　二零零五年六月，投诉人以平邮向税务局申请豁免当年的商业登记费，但该局一直没有回覆。二零零六年四月初，她再向该局提出上述申请，而这次则以传真方式提交。同时，她亦申请豁免随后一年的商业登记费。她其后致电该局查询，职员表示，假如没有收到该两份申请表定会联络她。然而，她一直未接到该局任何通知。

2.　　二零零七年五月，投诉人亲往税务局查询申请的进展，但职员表示从没有收过有关申请。投诉人认为是该局职员失职，没有跟进其申请。

### 税务局有不同说法

3.　　该局从没有收过投诉人所述的两份申请表，亦没有接听过所指的查询电话，因此无从跟进。

4.　　投诉人提供的申请表影印本显示，所使用的申请表格是新修订版本。然而，该局在二零零六年三月开始修订有关表格，同年六月才正式派发新表格。换言之，二零零六年六月前，该局所派发的仍是旧版本。

# 附件 15
## 经初步查讯后终结的个案撮要选录

5.　投诉人为何在新修订的版本尚未开始派发前，竟然能够取得和填写新表格，税务局实在无法了解。因此，该局怀疑其指称不尽不实。

### 投诉有疑点

6.　投诉人坚称曾以旧表格提出申请。然而，由于原有申请表已模糊褪色，因此她用新版本的表格重新填上资料，然后才提出投诉。投诉人承诺会邮寄一份已褪色的原有申请表正本，供本署参阅。然而，本署一直没有收到有关文件。

7.　本署认为，投诉人关于表格已模糊褪色的解释，令人难以置信。况且，她向本署投诉时并未提及此事。因此，本署与税务局一样，对投诉人的指称表示怀疑。

这宗个案显示投诉人的指称有疑点

## 运输署

**个案编号：OMB 2007/4698**
**空气质素及噪音管制 — 对于某巴士总站的公共巴士所造成的空气及噪音污染管制不足**

### 投诉

投诉人指某路线的巴士服务在非泳季周末及公众假期的使用率，仅为泳季时的两至三成，但巴士公司一直维持正常班次，因此造成空气和噪音污染。

2.　他曾多次向运输署投诉，但该署的回覆均表示有需要维持现有班次，以应付市民的需求，却没有提供数据支持。

3.　他亦投诉巴士司机停车时没有熄匙，并且批评运输署没有严格监察巴士公司执行「停车熄匙指引」。

### 巴士班次恰当

4.　本署得悉，运输署已派员实地视察及调查，证实巴士乘客量在泳季与非泳季大致相若。该署也曾谘询当区区议会的意见，而区议会亦赞成维持巴士服务班次。

### 改善措施

5.　运输署已督促巴士公司提醒车长，尽量避免巴士在总站等候过久，以及须遵从「停车熄匙指引」。

6. 本署建议，运输署亦应寻求环境保护署协助，监察巴士总站附近的空气质素及噪音水平是否符合法例要求。假如发现超出法例的规定，运输署应考虑补救办法，包括迁移巴士总站。

这宗个案显示部门必须加强监察

## 环境保护署

### 个案编号：OMB 2007/0017

### 车辆黑烟管制 — (a) 胡乱检举一辆客货车排放过量黑烟并要求进行废气测试；以及 (b) 车辆废气测试中心的验车结果不准确

#### 投诉

环境保护署（「环保署」）的黑烟检举员发现投诉人的客货车排放过量黑烟，遂向投诉人发出「将车辆送交车辆废气测试中心通知书」，要求他将车辆送到认可的测试中心进行废气测试。

2. 投诉人的客货车在A中心进行三次废气测试都不合格，随后在B中心却测试合格。

3. 投诉人认为环保署的检举员单凭肉眼主观判断，以致该署要求他验车。他又指A中心的验车结果不准确。

#### 黑烟检举员制度

4. 环保署表示，该署的黑烟检举员均曾接受专门训练并通过有关考试，能够凭肉眼判断车辆排放的黑烟是否超出法定水平。车主若对于被检举有异议，可向环保署提出。假如证实检举员的检举水平欠佳，该署会取消其资格。

#### 废气测试

5. 车辆于进行废气测试时，应在马力、烟雾水平及引擎转速三方面皆符合要求，才算正式合格。

#### 投诉人车辆测试结果

6. 环保署表示，投诉人的客货车在A中心曾接受三次测试，结果在烟雾水平及引擎转速两方面均未能达到要求。在B中心进行测试时，引擎转速仍低于要求下限，应视为「不合格」。不过，该署按过渡期安排，暂准其通过测试，让投诉人有更多时间修妥车辆。

#### 测试结果准确

7. 环保署查核A和B两个中心的相关记录及电脑数据后，确定废气测试系统正常，该四次测试结果均准确。事涉车辆可能因机件老化导致引擎表现不稳定，故每次测试结果都不同。

附件 15

# 经初步查讯后终结的个案撮要选录

## 本署的评论及建议

8. 本署认为，环保署的现行安排足以防止黑烟检举员错误检举车辆的情况。

9. 四次测试结果均显示投诉人的客货车性能欠佳，亦反映环保署要求投诉人验车的决定正确。

10. B中心其实已在验车报告上盖印，指出车辆引擎转速不在指定范围之内，「然而，环保署按过渡期安排，容许此车辆通过测试。车主应随即跟进及妥善维修」。可能是由于盖印不清晰，以致投诉人没有注意。

11. 另一方面，B中心发给投诉人的「运输署验车合格证明书」注明是「通知车主其车辆的废气测试已合格」，或会令车主误以为车辆不需要维修。本署已就此点建议环保署检讨。

12. 本署亦建议环保署考虑设定时限，规定未能完全通过黑烟测试的车辆必须在限期前修妥。

13. 环保署已同意就上述两项问题进行检讨。

这宗个案显示部门发出的资料有误导成分

# 职业训练局

### 个案编号：OMB 2007/1336

### 停车位申请 — 处理申请程序混乱及职员态度无礼

## 投诉

投诉人指职业训练局(「职训局」)某分校的夜校组在处理其车位申请时程序混乱，负责的职员又对他无礼。

## 按个别情况处理申请

2. 一直以来，夜校的停车位原则上只供教职员使用。然而，对于须驾车返校的残障人士及有特别需要的学生，亦可向校方申请。校方会按个别情况处理，因此，夜校组没有发出任何通告邀请学生申请停车位。

## 没有订定截止日期

3. 夜校组本来没有订定截止申请日期，但由于收到的申请表格数量甚多，夜校组主管遂口头指示职员停止接受申请，以便尽快处理积压的工作。

附件 15

# 经初步查讯后终结的个案撮要选录

4.　　投诉人其后递交其申请表格时，夜校组职员表示已停止接受申请，但他仍坚持要递交，职员只好接受。职训局强调，夜校组已在合理时间内处理其申请，而不获批准是因为资格不符。

## 没有明确指引

5.　　本署留意到，校方从来没有正式通知学生(例如发出通告)在哪种情况下可申请使用停车位，也没有订明申请和截止日期，只是随意停止接受申请。对不知情的学生造成不公，难免引起争拗。

6.　　就这次事件而言，校方在截止申请后仍接受投诉人的申请表格，对其他并未坚持递交申请者亦是不公。从行政角度而言，校方确实有多方面不当。

7.　　至于投诉人指负责的职员言词和态度无礼，事涉职员均予否认。在缺乏独立佐证的情况下，本署不予置评。无论如何，有关职员及校方已向投诉人致歉。

## 建议提供适当的收费停车位

8.　　本署认为，成人教育的学生应对自己上课的交通安排负责。除残疾者外，校方无须提供免费停车位给学生。然而，若任由校内停车位空置而不用，也是未能善用公共资源。

9.　　因此，本署建议，职训局考虑把夜间的停车位改为收费方式，或外判由停车场管理公司经营，供夜校学生付费使用。

10.　　夜校组随后已发出行政通告，把部分停车位以月费方式供夜校学生使用。

这宗个案显示机构欠缺妥善的办事程序

## 惩教署

**个案编号：OMB 2006/4171**

**服刑人士物资 — 拒绝提供额外毛毡**

## 投诉

　　投诉人在泰国服刑数年后被遣返香港，在惩教署辖下某院所继续服刑。由于习惯了炎热的气候，他要求院所管方提供额外毛毡，但管方以其未获驻院所医生支持为由予以拒绝。

附件 15

# 经初步查讯后终结的个案撮要选录

## 依规则办事

2.　　惩教署表示，管方会因应院所位处的地区、所内服刑人士的普遍年龄和季节气温转变等因素，厘订向服刑人士派发毛毡的数量。若医生支持，管方会为个别服刑人士提供额外毛毡。这项安排既可确保所有服刑人士得到一致及公平的对待，亦有助维持院所的秩序及纪律。

3.　　就这宗个案而言，医生曾为投诉人检查身体，认为没有实际健康理由支持其索取额外毛毡的要求，而事后投诉人亦没有因此感到不适。其后，由于天气转冷，管方已主动向服刑人士多发一张毛毡，至每人合共四张。

## 本署的评论

4.　　原则上，惩教署有责任确保服刑人士获得一致和公平的对待，物资运用得宜。管方处理是项要求的做法亦符合《监狱规则》的规定。

5.　　然而，投诉人曾在热带国家生活多年，对寒冷天气或会特别敏感。他要求额外毛毡保暖，相信是出于实际需要。管方应酌情处理，照顾个别服刑人士的特殊需要。

## 惩教署的跟进措施

6.　　本署欣悉，惩教署已检讨有关措施，并提醒各院所主管和医生应弹性处理类似个案。

这宗个案显示部门不为他人设想